

GESTIÓN DE CONFLICTOS LABORALES

PRESENTACIÓN

Una adecuada gestión de conflictos no sólo disminuye el estrés en la organización, sino que además mejora su rendimiento y productividad. El conflicto no solo es una fuerza positiva en cualquier grupo, sino que es importante e imprescindible para que el grupo pueda desempeñarse bien. El conflicto es un resultado natural e inevitable en cualquier grupo que se debe gestionar.

OBJETIVOS

- Distinguir entre los distintos tipos de conflictos.
- Solventar los conflictos negativos.
- Fomentar un nivel adecuado de conflictos positivos como medio para mejorar la productividad y el rendimiento.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. ¿QUÉ ES EL CONFLICTO?

- 1.1. Qué es el conflicto
- 1.2. ¿Se debe entender el conflicto como una amenaza?
- 1.3. Tipos de conflicto
- 1.4. Situaciones proclives al conflicto

2. EL CONFLICTO POSITIVO O FUNCIONAL

- 2.1. Introducción
- 2.2. Técnicas para potenciar el conflicto como oportunidad
 - 2.2.1. Construcción de equipos heterogéneos
 - 2.2.2. Relación frecuente
 - 2.2.3. Roles de debate
 - 2.2.4. El abogado del diablo
 - 2.2.5. El método dialéctico
 - 2.2.6. Técnicas heurísticas

3. EL CONFLICTO NEGATIVO O DISFUNCIONAL

4. AFRONTAMIENTO DE CONFLICTOS

- 4.1. Postura personal ante el conflicto
- 4.2. Métodos de afrontamiento de conflictos
 - 4.2.1. Negociación
 - 4.2.2. Control
 - 4.2.3. Confrontación o mediación
 - 4.2.4. Otros métodos

5. CONCLUSIONES